Prendre une commande à l'étage

Les formules de petits-déjeuners

En tant que dernière prestation de l'hôtel avant les formalités de départ, le petit-déjeuner donne souvent la dernière note d'un séjour à l'hôtel. Sa qualité est donc primordiale et ne doit pas être considérée comme un objet d'attention secondaire. Il est le prolongement logique et nécessaire du produit chambre.

1. Les habitudes culturelles

Au Royaume-Uni, le petit-déjeuner traditionnel se compose d'œufs, de tranches de bacon et de saucisses. C'est un repas copieux qui peut même s'accompagner de tomates, haricots rouges, champignons, pudding, porridge, toasts et céréales dans un bol de lait froid.

Aux États-Unis, le petit-déjeuner est évidemment d'influence anglaise. Les principaux composants sont : les œufs, les fruits et jus de fruits, le pain, les viennoiseries et bien sûr les céréales, qui ont fait leur apparition en 1890 grâce aux frères Kellog's. Les pancakes, omelettes, gaufres, muffins y ont également leur place.

En Allemagne, c'est aussi un repas conséquent. Le café est souvent accompagné d'œufs à la coque, de jambon, saucisses et diverses charcuteries, fromages, toasts au miel et/ou à la confiture.

Aux Pays-Bas, le café du matin est avale avec quantité de charcuteries, œufs et céréales.

Dans certains pays d'Europe, comme la Grèce et la Suisse, on consomme également des produits laitiers le matin, comme des yaourts ou du fromage blanc avec des céréales.

En France, le petit-déjeuner type – le « continental » – est principalement composé d'une boisson chaude (café, thé, chocolat) et de tartines beurrées. Même si la consommation de produits périphériques se diversifie (ex. : yaourts, céréales, etc.), le petit-déjeuner traditionnel garde la préférence des Français.

Et dans le (les) pays de vos étudiants, que consomment les habitants au petit-déjeuner ?

2. Buffet ou chambre ?

En France, les normes de classement des hôtels de tourisme obligent tout hôtelier à servir une prestation petit-déjeuner et rend le service du petit-déjeuner en chambre obligatoire – à la demande – à partir de 3 étoiles. Le plateau du traditionnel continental en chambre n'est donc pas à négliger car il correspond à une véritable demande de la clientèle de ces établissements. Néanmoins, plus de 82% de la clientèle hôtelière française préfère le buffet…
Lorsqu'ils sont en vacances, les Français aiment profiter du buffet pour se restaurer avant une journée d'excursion, prendre leur temps et manger de manière un peu plus copieuse. « En vacances, on a le temps. » « C'est beaucoup plus pratique avec des enfants. » « Pour faire un brunch (contraction des mots anglais breakfast et lunch) et sauter le repas du midi. » « On part après en excursion, donc il faut avoir quelque chose de solide dans le ventre. » « Quand on est à la maison, on n'a pas le temps de se cuisiner des œufs-bacon, alors à l'hôtel, on en profite. »
Dans le cadre professionnel, le choix et la quantité sont les premières raisons pour aller prendre son petit-déjeuner au buffet. « Dans les hôtels de gamme 4 étoiles et plus, le buffet du

petit-déjeuner correspond à une véritable fête. » « Lorsque les avions sont en retard, il vaut mieux prendre quelque chose de solide avant de quitter l'hôtel. »
Pour ceux qui préfèrent prendre le petit-déjeuner dans la chambre, les raisons invoquées sont assez différentes. Celle qui revient le plus souvent est de vouloir profiter de plus d'intimité, mais beaucoup indiquent que cela dépend de leur humeur ou de l'heure.

3. Buffet à la française

Dans les hôtels d'envergure internationale, le moyen et le haut de gamme, et dans les chaînes hôtelières intégrées, le petit-déjeuner continental est généralement proposé sous la forme de buffet. Viennent alors souvent s'y ajouter les aliments propres au petit-déjeuner anglo-saxon : œufs, saucisses, bacon, galettes de pommes de terre, etc. Cela n'est pas pour déplaire au Français qui, s'il déjeune rapidement et succinctement chez lui, a le comportement inverse quand il séjourne à l'hôtel, que ce soit dans le cadre d'un déplacement professionnel ou privé.

Pour le buffet, il est important de tenir compte du fait que le client l'apprécie pour l'indépendance qu'il lui confère, mais qu'il aime également pouvoir compter sur un service en salle lui permettant éventuellement d'avoir des attentes particulières. Entre autrès, tout hôtelier attentif se préoccupera :
- d'indiquer au client le « mode d'emploi » du libre service (Faut-il chercher un plateau ? Doit-on se servir pour les boissons ? etc.),
- de placer le client à une table qui lui convienne,
- de lui proposer un service de boissons chaudes.

Il est en effet regrettable que dans un grand nombre d'hôtels, y compris 3 étoiles, il n'y ait aucun service des boissons à table, ni de placement des clients. On se contente de demander le numéro de la chambre pour les comptes de l'hôtel, et on laisse ensuite les clients se débrouiller alors même que beaucoup ne comprennent pas comment la formule fonctionne.

4. Les horaires

La majorité des clients professionnels prennent leur petit-déjeuner avant 8 h et se plaignent parfois de ne pas pouvoir prendre leur petit-déjeuner avant 6 h 30 – 7 h, notamment à cause avions et des trains. Beaucoup d'hôtels d'aéroports proposent cependant d'office un petit-déjeuner de bonne heure (early breakfast).
Pour les clients en séjours privés, les horaires sont plus larges et moins définis, mais ils sont près de 43% à le prendre entre 8 h et 9 h.